千話万来

2019年12月　265号

株式会社シイビイシー　茂木健志・小玉亜衣　　　TEL027－266－6855/FAX027－266－6856
E-mail　lcbc@linxcbc.co.jp　URL http://www.linxcbc.co.jp　〒379－2121　群馬県前橋市小屋原町1082－3

　師走になりました。一年経つのがあっという間です。皆様は、今年1年どんなことがありましたか？年初に今年頑張ろうと思ったことの目標達成ができましたか？　慌ただしい時期かと思いますが、1年をきちんと振り返って、来年への栄養補給にすることをお勧めします。手帳やその他の記録を見ながら思い出してみてください。何か気づくことがあるかと思います。上手くいったこと、上手くいかなかったこと、良く出来たこと、出来なかったこと、もっとこうすればよかった、ああしたかったなど・・・振り返って気づいたことをどのように次に活かすか考えて、自分の行動を具体的にどう変えるのか、どう意識して取り組むのかなるべく具体的に決めましょう。それを実行してみて、また振り返ります。ただ反省をするのではなく、きちんとした振り返りを毎日、毎週、毎月、毎年行うことで個人も企業も成長につながります。ぜひ習慣化することをお勧めします。

ー　病院機能評価受審のお手伝いをしています　ー

2020年1月に病院機能評価を受審される県立病院の受審推進委員会のお手伝いをしています。
病院機能評価とは、我が国の病院を対象に、組織全体の運営管理および提供される医療について、公益財団法人　日本医療機能評価機構が、中立的、科学的・専門的な見地から評価を行うツールです。病院機能評価を通じて、病院の質改善活動を支援しています。
病院機能評価は、第３者の立場で、組織全体の運営管理および提供される医療について評価を行い、病院の位置づけや問題点を明らかにします。このことにより、病院の更なる改善活動を推進し、病院体制の一層の充実や質の向上に寄与しています。

受審に向けて、病院では病院機能評価受審推進委員会を発足させ、評価項目と評価の視点、評価の要素、から病院内をすべて見直しています。
ほとんどの項目で、日頃の継続的な改善への取り組みが行われているので、問題のない部分が多いのですが、５年前の受審時と変わらず改善できていない部分もいくつかあります。

十分に知らせる努力、周知させる努力はしているが、実行できていない部分、守られていない部分です。
知らせているだけでは変わりません。理解しているのか、腑に落ちて納得しているのかということ。それから、言われた時だけやるのではなく、常にできる、習慣化されていることが大切です。

問題点が見つかった時には、すぐに対策するのではなく、改善目標を決めて取り組みましょう。問題が起こっている原因を深堀して追究し、原因に対する効果的な対策を考えます。ただやみくもに思い付きの対策を打っても非効率なうえに、効果が出るとは限りません。大事なことは、問題に対して、手を打ったことではなく、問題点が改善されることです。今の状態になってしまっているのは、何が原因なのか、どうしたら改善されるのかを客観的、多角的に視野を広げて考える必要があります。

１月の受審へ向けて、ラストスパートです。胸を張って受審できるよう、改善のお手伝いを続けていきます。

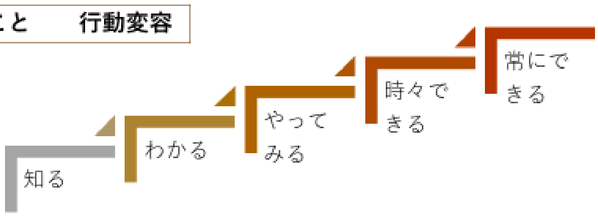
― 貴社の必要性に応じた社員研修を考えてみませんか？ ―

研修の目的

知識を活かして行動できるようにすること　　行動変容

学習のステップ

1. 知る
2. わかる
3. やってみる
4. 時々できる
5. 常にできる



知っていること≠わかっていること
知っていること≠やっていること

「わかる」には二段階ある

- 「論理的納得」・・・1+1＝2
- 「心理的納得」・・・「腑に落ちる」

論理的には納得していても、心理的には納得していない「理屈はわかるんだけど・・・」という状態、腑に落ちていないことはよくあることです。

社員研修の必要性①

◆ 業務を遂行するには、業務の知識や技能が必要ですが、それらを上手に使うことも必要です。

◆ それから、組織で働くからには、コミュニケーション能力や課題発見力や実行力など様々な能力が必要になってきます。

◆ 管理職やリーダー職などにおいても、管理職として必要な能力や管理職としての心構えなど日常業務では教えてくれません。

◆ なんといっても働くのは人ですから、人の気持ちがどれだけ仕事に向けられるかで、効率も生産性もコミュニケーションも変わってきます。

◆ ただ毎日職場に来て、言われたこと、指示されたことだけを、仕事だから仕方がないと、こなしているような人が増えているようなら、危険な状態です。

社員研修の必要性②

社内の様々な問題

- ☐ 言われたことしかしない社員
- ☐ コミュニケーションを取ろうとしない社員
- ☐ リーダーシップを発揮しようとしない社員
- ☐ 自分のペースでしか働かない社員
- ☐ 後ろ向きな発言しかしない社員
- ☐ 周りと揉めてトラブルばかり起こす社員
- ☐ 他部署と連携の取れない社内の日常（社内で対立している）
- ☐ 問題解決が出来ずに、何度も同じ問題が繰り返されている

問題があるということは、まだまだ伸びしろがあるということです。あきらめずに取り組んで行きましょう。